



Rapport d'activités de la plateforme pluridisciplinaire de coordination des dispositifs de prévention et d'accompagnement de santé au travail

Année 2020

Sommaire

| | |
|---|----|
| Rapport d'activités de la plateforme pluridisciplinaire de coordination des dispositifs de prévention et d'accompagnement de santé au travail | 1 |
| Rappel du contexte de création de la plateforme pluridisciplinaire | 3 |
| Le champ d'intervention | 3 |
| Les parties prenantes en 2020 | 4 |
| Les conditions de saisine | 4 |
| Le positionnement..... | 5 |
| L'activité de l'année 2020 : Bilan et perspectives | 6 |
| Bilan quantitatif..... | 6 |
| Bilan qualitatif | 7 |
| Suivis individuels..... | 7 |
| Eclairage méthodologique..... | 8 |
| Suivis collectifs :..... | 9 |
| Appui et conseil sur les projets de réorganisations de directions : | 9 |
| Les actions de prévention mises en œuvre en 2020 | 10 |
| Actions spécifiques à la pandémie | 10 |
| Actions récurrentes | 10 |
| Formations spécifiques | 11 |
| Le bilan annuel des appels au numéro vert en 2020 | 11 |
| Bilan quantitatif annuel : | 11 |
| Bilan qualitatif annuel | 12 |
| Caractéristiques des appelants | 12 |
| Motifs des appels | 12 |
| Orientation conseillée aux appelants..... | 14 |
| Interventions soutien auprès des équipes | 14 |
| Données complémentaires – contribution aux TBB RPS..... | 15 |
| Taux d'absence en 2020 | 15 |
| Des bénéfiques attendus / les pistes de réflexion de la plateforme pluridisciplinaire et de coordination | 16 |
| Rappel des attendus du dispositif de la plateforme pluridisciplinaire :..... | 16 |
| Ce qui a été pris en compte ou amélioré en 2020 | 16 |
| Ce que nous continuons à travailler et ce que nous préconisons :..... | 16 |
| Points de vigilance consécutifs à la période pandémique | 17 |

Rappel du contexte de création de la plateforme pluridisciplinaire

Dans le contexte d'évolution de la prise en compte dans les entreprises « *des mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs* »¹, la Caisse des Dépôts s'est dotée d'un dispositif de prévention qu'elle a amélioré au fil des années pour prendre en compte plus particulièrement les risques psychosociaux. Ces textes reconnaissent les évolutions constatées dans le domaine de la santé au travail.

Par ailleurs, la note de service du directeur général du 22 février 2013, relative à la prévention des RPS à la CDC précise que « *la DRH de l'Etablissement public et les ressources humaines de proximité sont les interlocuteurs de premier niveau pour les chefs de service et les managers en matière de prévention des RPS, ils apportent écoute, conseil, protection et assistance* ».

La création du pôle Qualité de vie au travail et égalité professionnelle début 2015 a pour ambition de porter et fédérer l'ensemble des missions correspondant à la dimension RH de la responsabilité sociale de l'Entreprise. Il s'agit plus particulièrement du développement de la qualité de vie au travail des relations humaines au travers de la prévention des risques, du bien-être au travail de la diversité et de la mixité.

Dans ce cadre, l'accord relatif à la Qualité de vie au travail au sein de l'Etablissement public signé en juillet 2016 propose la mise en place d'une plateforme pluridisciplinaire (article 24). Cette mesure s'inscrit dans la continuité des dispositifs préexistants en matière de la prévention. La plateforme pluridisciplinaire a pour objectif de les renforcer tout en contribuant à garantir l'aptitude nécessaire et suffisante du rôle de prévention de l'employeur.

Par ailleurs, le rapport de l'ISST en 2015 mandaté par le Directeur général et le Directeur des ressources humaines, sur « *la prise en charge des personnes en difficultés* », fait apparaître quelques limites dans la prise en charge des actions de préventions. Aussi, il s'agit de clarifier et de coordonner les différentes actions des intervenants.

C'est pourquoi, la mesure 24 de l'accord QVT stipule la nécessaire mise en place d'une « plateforme », à la fois instance de coordination des acteurs de la santé et de la prévention mais aussi interface entre ces acteurs et les directions métiers. D'autre part, la plateforme doit contribuer à définir des méthodes de travail pour appréhender utilement, avec la pleine confidentialité requise, des situations complexes individuelles ou collectives, en jouant en tant que de besoin un rôle de médiation pour aider à les résoudre.

Le champ d'intervention

L'accent mis sur les notions de coordination et de coopération illustre une volonté commune de sortir des risques trop fréquents de segmentation des interventions institutionnelles en matière d'action psycho-médicosociale au sein de l'Etablissement Public.

L'enjeu de la mission est de passer d'une approche parfois parcellisée de la prévention, souvent tertiaire, où chacun œuvre à son niveau d'intervention, vers un système plus structuré, qui, tout en préservant l'autonomie d'actions des professionnels et en s'appuyant sur leur savoir-faire reconnu, fera en sorte qu'il existe une interaction permanente et systémique des acteurs, ayant vocation à favoriser la prévention secondaire voire primaire.

Ce cadre de coordination et de coopération respecte et garantit pleinement les prérogatives de chacun, est respectueux du cadre déontologique propre à chacune des professions

¹ Code du travail – article L4121-1

concernées. L'objectif est de dépasser le mode de fonctionnement par juxtaposition pour élaborer un processus de travail transversal à forte plus-value.

Cette recherche de plus-value s'attachera à :

- Développer des solutions adaptées et légitimées par la compétence pluridisciplinaire des parties prenantes
- Aboutir à une meilleure prise en charge des situations complexes qu'elles soient individuelles ou collectives
- Renforcer la prévention primaire et secondaire en capitalisant sur les actions de préventions engagées
- Prévenir les RPS en s'appuyant sur la QVT

C'est une mission à la fois de coordination et de coopération pluridisciplinaire des acteurs de la santé et des ressources humaines d'une part et de contribution à la prévention d'autre part.

La plateforme pluridisciplinaire intervient en liaison directe avec les chefs de service et leur service de ressources humaines ainsi qu'avec le réseau des acteurs de la politique de prévention.

Les parties prenantes en 2020

Le collectif de la plateforme est constitué de 11 membres permanents ainsi que, de façon ponctuelle, d'autres experts internes ou externes sollicités en fonctions des besoins :

- Trois représentants de la médecine de prévention de l'EP,
- La responsable du service social et son adjointe
- Les deux psychologues du travail de Paris
- Deux représentants de la DRH (en lien avec les fonctions statutaire et de développement RH notamment mobilité)
- Le conseiller de prévention
- La responsable de la mission

- L'ergonome à compter de 2021
- La psychologue de Bordeaux ponctuellement à partir de 2020

Pourront se joindre ponctuellement à la plateforme, des représentants des RH de proximité ainsi que des managers.

En effet, la réussite sur l'accompagnement de situations complexes vient de chacun des acteurs, la connaissance des actions de coordination au sein de la plateforme pluridisciplinaire permet seulement de déployer une plus grande force d'intervention

C'est dans cet esprit qu'en 2020, la responsable de la plateforme pluridisciplinaire a participé à plusieurs GRPS de Bordeaux, une proposition est faite pour une participation au GRPS de Angers sur l'année 2021.

Cette participation permet de renforcer le lien IDF vers les sites Angers Bordeaux et de partager les questionnements et les bonnes pratiques de chacun.

Les conditions de saisine

Il est de la responsabilité des chefs de service en associant leurs RH, de mettre en place les mesures requises face aux situations sensibles. La plateforme constitue une intervention de second niveau qui ne se substitue pas à cette responsabilité.

La plateforme est facilitatrice/médiatrice en appui des RH de proximité. Elle partage les différents diagnostics déjà réalisés pour déterminer un plan d'actions, en assurer le suivi et capitalise une « jurisprudence » des préconisations de portée générale

Les conditions de saisine de la plateforme :

- Tout RH métier et/ou SG des structures ainsi que les parties prenantes de la plateforme peuvent demander au collectif d'étudier une situation difficile identifiée
- Le CSSCT peut lui demander un diagnostic pluridisciplinaire
- Le CSSCT peut missionner la plateforme pour établir un plan d'intervention en prévention d'une situation de travail avant que celle-ci ne s'aggrave.

Le circuit d'alerte doit rester souple, afin que la plateforme ne soit prévenue ni trop tôt ni trop tard.

En effet, il est de la responsabilité de chacune des parties prenantes d'alerter à bon escient la plateforme afin qu'elle puisse effectivement être un recours de résolution de second niveau efficient.

Le positionnement

Le collectif de la plateforme est animé par une responsable de la mission, directement rattaché au Directeur des Ressources humaines. Elle exerce une action transversale auprès de toutes les directions de l'établissement public en liaison avec les directeurs et leur service RH. La mission dispose de moyens budgétaires en propre nécessaires à la bonne conduite de ses interventions.

La mission produit un rapport annuel présenté ce jour en CSSCT National.

L'activité de l'année 2020 : Bilan et perspectives

La plateforme pluridisciplinaire assure un double rôle ;

- Rôle de **préconisations** → élaborer des modalités pluridisciplinaires pour prévenir et solutionner les situations complexes et/ou à risques
- Rôle de **conseil** → basé sur l'écoute et l'apport d'une expertise ciblée

Avec l'ensemble des acteurs de la prévention, la plateforme pluridisciplinaire des dispositifs de prévention coordonne ses interventions dans une approche pluridisciplinaire. A ce titre, elle a été associée à toutes les actions menées en accompagnement des réorganisations au sein des directions de l'EP, du suivi des RPS, et des prises en charges des situations des personnes en difficulté.

Le rôle de coordinatrice a permis de renforcer et de diffuser une posture avec les acteurs de la prévention pour une meilleure prise en compte des complémentarités de chacun. De même, les actions conjointes ont développé une meilleure acculturation des RH à faire appel au plus tôt à l'expertise déployée au sein de la plateforme pluridisciplinaire

L'année 2020 a été marquée par l'accompagnement renforcé du soutien auprès de l'ensemble des agents face à la crise sanitaire liée au Covid19.

De même, plusieurs réunions ont réuni l'ensemble des médecins, infirmières, psychologues, conseiller de prévention Paris-Angers-Bordeaux afin de partager les alertes RPS en lien avec la crise sanitaire.

Les sollicitations directes des collaborateurs vers les acteurs de prévention et de la santé répondaient généralement à un besoin d'écoute et de conseil, parfois au-delà des problématiques purement professionnels. Durant cette période de confinement, les acteurs de la santé ont assuré la continuité de leur activité en modifiant les modalités pratiques pour éviter toute rupture dans l'accessibilité de leurs prestations. Non seulement, les activités ont été maintenues mais elles ont également été renforcées par la participation aux nombreuses réunions qui se sont tenues pendant cette période, en lien avec la pandémie à COVID19 pour apporter leur expertise et leurs conseils.

La pluridisciplinarité avec les autres acteurs de prévention de l'Etablissement Public (service médical, service social, psychologues du travail, plateforme pluridisciplinaire, en particulier) a permis d'apporter une réponse complète à leurs besoins.

Malgré le travail à distance, le suivi de situations individuelles et le traitement au cas par cas de certaines situations ont pu trouver des solutions par un travail concerté entre les acteurs de la santé, les RH et les opérationnels.

L'installation de notre ergonome interne et d'une prestation d'ergonomie a été réalisée au cours de cette année également. Malgré la crise sanitaire, certaines prestations ont pu être réalisées, d'autres doivent attendre le retour sur site (voir le bilan présenté au CSSCT EP du 13 juillet). Des modules de conseils sur les bonnes postures en télétravail ou en TOD ont été mis en ligne (https://next.caissedesdepots.fr/jplatform/jcms/pl1_2405381/ergonomie)

Bilan quantitatif

- 10 réunions du collectif de la plateforme pluridisciplinaire
- 15 réunions en groupe restreint – dédié à des situations individuelles particulièrement complexes
- Rencontre des acteurs de la santé et de la prévention à la DRS :
 - Participation au groupe GPRPS à la DPS de Bordeaux

- 2 jours à la DRS d'Angers
- Participation aux CSSCT national, IDF et DR et Bordeaux

Bilan qualitatif

Suivis individuels

La plateforme pluridisciplinaire a été sollicitée pour 37 situations individuelles complexes. Des demandes en augmentation par rapport à 2019. Pour autant, la plateforme pluridisciplinaire a contribué à rendre ces intervenants plus visibles et donc plus souvent sollicités. De plus la période exceptionnelle du fait de la crise sanitaire a été un amplificateur sur certaines situations déjà existantes auparavant et ont nécessité une intervention du collectif de la plateforme.

Ainsi, cette demande auprès de la coordinatrice de la plateforme pluridisciplinaire est la plupart du temps exprimée pour dénouer une situation souvent bloquée afin de proposer un accompagnement dans une fonction de co-diagnostic et de co-analyse de situations de travail complexes, puis de co-construction de solutions avec les parties prenantes.

Il s'agit souvent des situations complexes existantes depuis longtemps qui ont pu trouver des réponses partielles. Le collectif est confronté à la nécessité de trouver des solutions atypiques tout en étant garant du droit et de l'équité de traitement.

| Modalités de prises de contact | 37 |
|---------------------------------------|-----------|
| Contact spontané | 6 |
| Orientation RH | 18 |
| Orientation managers | 6 |
| Orientation IRP | 2 |
| Orientation ISST/AP | 5 |

Ces situations ont fait l'objet d'une stratégie d'intervention du collectif de la plateforme pluridisciplinaire pour élaborer un dispositif d'accompagnement selon des modalités différentes en fonction de la problématique soulevée.

Le suivi de ces situations sont comptabilisées dans les bilans des différents intervenants qui mettent en place chacun selon ses compétences et ses modalités d'intervention les mesures nécessaires d'accompagnement.

| Modalités d'accompagnement et de suivi | 37 |
|---|-----------|
| Médecins, psychologues, service social, RH | 5 |
| Médecins, psychologues, RH | 13 |
| Médecins, psychologues | 6 |
| Service social | 2 |
| Accompagnement par la coordinatrice | 8 |
| Appui aide prestataire externe | 3 |

La plateforme joue un rôle de coordination et de préconisations quand cela s'avère nécessaire. Dans son rôle de coordination, la plateforme peut également conseiller le recours à des aides externes, non disponibles ou représentées à l'EP.

De plus, afin de tenter de classer par nature l'origine des situations difficiles de travail dans lesquelles se trouvaient les personnes suivies dans le cadre de la coordination, nous avons suivi la méthodologie initiée dans les rapports des psychologues de la MIRPS.

Il s'agit de tenter d'identifier sur quels objets se jouent les tensions entre les logiques de l'organisation et celles des collaborateurs. Il convient de noter que ces catégories sont poreuses et qu'une situation peut relever de plusieurs d'entre elles.

Sur les 20 situations individuelles complexes qui ont fait l'objet d'une intervention

| Tensions repérées | Nombre de personnes |
|---------------------------------------|---------------------|
| CHANGEMENT DU TRAVAIL | 0 |
| CONTRAINTES DE TRAVAIL | 14 |
| RELATIONS ET COMPORTEMENTS AU TRAVAIL | 14 |
| VALEUR ET EXIGENCE DU SALAIRE | 9 |

Le recours à la typologie des « familles de tensions »² est présenté également dans le rapport Gollac qui reste une référence en termes de prévention des RPS. Ce sont également des dimensions qui sont prises en compte dans le suivi des RPS dans le cadre du D.U. (Document Unique) ainsi que par les psychologues du travail de l'EP.

Eclairage méthodologique

Sur la base du rapport Gollac, l'ANACT³ (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) a regroupé les différentes dimensions en 4 catégories synthétiques qui permettent à travers leurs études d'établir des comparatifs entre plusieurs environnements professionnels organisationnels.

Le choix de ces familles et leurs formulations peuvent être discutées. Leur description n'est pas univoque et certaines sont très voisines.

Elles sont résumées ainsi dans le rapport des psychologues de la MIRPS :

- **Les changements dans le travail** : avant et après le changement.
- **Les relations et comportements au travail** : relations entre personnes et collectifs ; Comportement individuel/fonctionnement collectif ;
- **Les contraintes de travail** : prescription/latitude, effort/récupération, objectifs fixés/moyens alloués, exigences de la tâche/compétences détenues, pression reçue/pression transmise ;
- **Les conflits de valeurs et d'exigences entre l'entreprise et les salariés** : exigences attendues/exigences personnelles, travail/hors travail, exigence du court terme/perspective du parcours, conformité/initiative, prise de distance/engagement personnel, contribution/rétribution ;

² Sahler, B., Berthet, M., Douillet, Ph., Mary-Cheray, I. *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*. Editions réseau ANACT, 2007.

³ L'Anact est un établissement public administratif créé en 1973 et placé sous la tutelle du ministère en charge du Travail. Elle a pour vocation d'améliorer les conditions de travail en agissant notamment sur l'organisation du travail et les relations professionnelles.

Rapport Gollac - familles de tensions pouvant générer des RPS

Lors de la présentation en juin 2019 du rapport 2018 en instance du CSSCT, il avait été demandé d'indiquer les grandes lignes de définitions des familles de tensions du rapport GOLLAC⁴, vous les trouverez ci-joint

- **L'intensité et le temps de travail** : Cette dimension concerne la quantité et la complexité du travail, la pression temporelle et les difficultés de conciliation vie professionnelle et vie personnelle. Cette dimension peut renvoyer à de nombreuses situations de surcharge de travail, de situations de manque de moyens par rapport aux objectifs de production, de pression temporelle et d'activité en urgence.
- **Les exigences émotionnelles** : Cette dimension renvoie notamment au « travail émotionnel », c'est-à-dire devoir façonner ses propres émotions pour répondre aux exigences du travail.
- **L'autonomie et les marges de manœuvre** : Cette dimension renvoie aux questions de monotonie des tâches, ainsi qu'à la faible possibilité de développer des compétences nouvelles.
- **Les rapports sociaux et la reconnaissance au travail** : Cette dimension concerne la qualité des relations aux collègues et à la hiérarchie, mais aussi les questions de reconnaissance du travail et des capacités des personnes. Sont également en cause les questions d'équité, avec des situations de travail identiques dans des statuts sociaux différents. La question de l'image, de la valorisation sociale des activités dans l'organisation est ici également impliquée.
- **Les conflits de valeur** : Cette dimension renvoie aux conflits éthiques dans le travail, à la qualité perçue comme empêchée ou au travail ressenti comme inutile.
- **L'insécurité de la situation de travail** : Cette dimension renvoie à la question de la sécurité de l'emploi, du cadre de travail, au vécu des changements. Dans l'organisation, cette dimension peut concerner les agents avec des réorganisations qui peuvent bouleverser les cadres de travail (lieux, équipes, encadrement, missions, modalités, etc...) et sont susceptibles d'entraîner des inquiétudes par rapport aux futurs contextes de travail.

Suivis collectifs :

Les sujets ont été abordés lors des CSSCT, le plus souvent dans le cadre des RSST. Le collectif de la plateforme intervient à titre de conseils, d'entretiens également et participe aux préconisations faites au responsable de service.

- Poursuite du suivi de la DBdT
 - Coopération avec la responsable de la prévention des RPS à la DBdT
- Intervention sur le collectif DCBM
 - Pilotage la responsable de la prévention des RPS à la DBdT
 - Entretiens individuels
- Suivi et contribution du collectif de la plateforme pluridisciplinaire
 - Secteur DPS (RSST)
 - Secteur DSI (RSST)
 - DR réunion (CSSCT)
 - Secteur DFIN (incident relationnel)

Appui et conseil sur les projets de réorganisations de directions :

Les responsables RH ainsi que l'équipe accompagnement du changement sollicite le collectif de la plateforme pluridisciplinaire sur la base du projet de réorganisation prévue. Le collectif

⁴ https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf

soumet ses points de vigilance et questionne sur les impacts humains que la réorganisation pourrait générer. Il appartient à la direction d'en faire part lors de la présentation au CSSCT. Une présentation du projet d'aménagement des équipes de DJF a été présentée à la plateforme pluridisciplinaire

2021 va inscrire le renforcement de la fluidité des modalités de coordination. En effet, il est nécessaire de pouvoir faire coexister différentes logiques pour renforcer la réactivité et l'efficacité pour une meilleure prévention des situations à risques. Nous allons donc proposer une grille d'évaluation des risques RPS, leur impact et les mesures d'accompagnements devant être mise en œuvre face à ces risques lors des réorganisations (dans le même esprit que la grille RPS pour les projets SI).

Les actions de prévention mises en œuvre en 2020

L'année 2020 que nous avons connu a créé des situations de travail « a-normales ». Le collectif a été fortement mobilisé et sollicité. A plusieurs reprises et sur plusieurs supports, Next, Coffre-Fort électronique, la diffusion des coordonnées des préventeurs de la Santé, a permis de renforcer l'identification de ces acteurs en charge de la santé.

Actions spécifiques à la pandémie

La participation de la plateforme pluridisciplinaire, de l'ISST et du service médical a permis de réaliser des campagnes de sensibilisations sur NEXT sur des thèmes de prévention en lien avec le contexte de pandémie et du confinement qui en a découlé notamment :

- La sensibilisation sur le télétravail,
- L'installation au poste et les TMS,
- Le soutien psychologique et la disponibilité des acteurs de prévention,
- Les violences intra familiales, les addictions.

D'autres actions conduites en coordination se sont également renforcées :

- Les points CSSCT EP, locaux, DR et les réunions préparatoires aux CSSCT de reprise d'activité sur sites.
- TBB réalisé par le conseiller de prévention du suivi des cas de Covid19 sur la base des remontées des managers
- Les réunions au sein des équipes du service médical (réunions régulières avec Angers et Bordeaux, et points quotidiens sur Paris) qui ont permis d'harmoniser les pratiques et les réponses au sein des trois services médicaux.
- Les réunions de coordination au sein du service social et du service médical
- Les échanges avec les psychologues du travail sur les points de vigilance à partager
- Réévaluation des risques pilotée par le conseiller de prévention en coordination des AP dans le cadre du DU (document unique)
- Des échanges entre le conseiller de prévention de l'EP, l'ISST, le service médical, SDPI, la CCF et la responsable de la plateforme pluridisciplinaire au moment de la mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels.
- Les réunions de la plateforme pluridisciplinaire qui se sont tenues régulièrement sur des questions collectives et individuelles.
- Les réunions, échanges, contribution sur l'accompagnement managérial « Grandissons ensemble »
- Les échanges et contribution avec le service de la communication

Actions récurrentes

- Participation aux réflexions engagées sur la prévention des RPS

- Contribuer à l'amélioration des mesures PAP et du Document unique dans le domaine des RPS
- Accompagnement des AP sur le DU – participation à la formation des AP sur la partie RPS
- Reconduction de la prestation du numéro vert attribué en 2020
- Participation au lancement d'une Incub'action avec Alter Egales sur la lutte contre le sexisme

Formations spécifiques

- Réingénierie de la formation « Anticiper et gérer efficacement les situations sensibles » dédiée aux managers et au CRH (programme en annexe)
 - Lancé en 2021 en distanciel
- Sensibilisation à la psychopathologie pour RH ». Comprendre les comportements pathogènes en milieu professionnel et avoir une posture adaptée en tant que RH :
 - Pilote réalisé au deuxième semestre 2019
 - Déploiement au deuxième semestre 2020
 - Reprise prévue dès que possible de le faire en présentiel

Le bilan annuel des appels au numéro vert en 2020

0805 230 400

Dans le cadre du plan de prévention des risques psychosociaux, l'Etablissement Public a fait appel aux services de Pros-Consulte, afin de mettre à disposition de l'ensemble du personnel un service d'écoute psychologique et de soutien pour toutes questions d'ordre professionnel et personnel.

Bilan quantitatif annuel :

57 appelants pour 116 appels

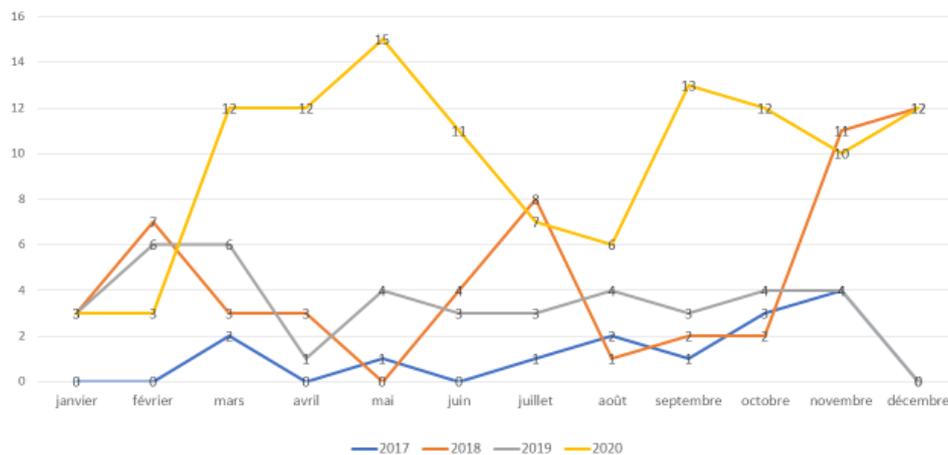
- Pour une durée totale de **67 H 10 minutes**.
- Nombre de personnes /1 appel : 67% des appels (contre 78% en 2019)
- Nombre de personnes / 2 à 3 appels : 14%
- Nombre de personnes / 4 à 5 appels : 12%
- Nombre de personnes /6 appels et + : 7%

116 appels

- La durée moyenne des appels est de 35 minutes
- 7 appels de plus d'une heure
- 9 appels de nuit (22H à 7H)
- 4 appels dimanche et jours fériés
- 0 consultation par tchat
- 54 appels sortants (initié par la plateforme en accord avec l'intéressé)
- 116 appels + 7 appels « Test / Demande d'informations » de moins de 5 min non comptabilisés

BILAN QUANTITATIF

EVOLUTION DU NOMBRE D'APPELS DEPUIS 2017



PROS-CONSULTE

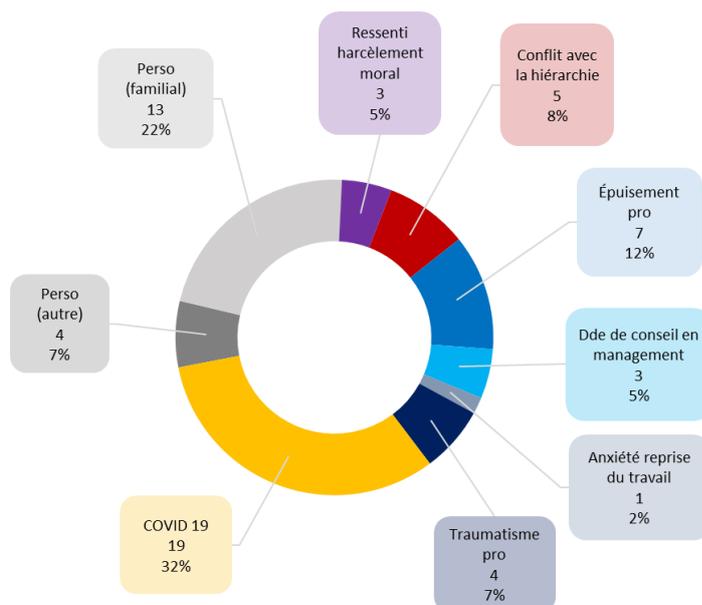
5

Bilan qualitatif annuel

Caractéristiques des appelants

- Appelants Femmes : 40 (70.2%) – 2019 (81,5 %)
- Appelants Hommes : 17 (29.8%) – 2019 (18.5 %)
- Âge moyen sur les 73.68% appelants l'ayant renseigné : 47.8 ans
- Cadre : 39% / Non-cadre : 31% / Non-Communiqué : 30%

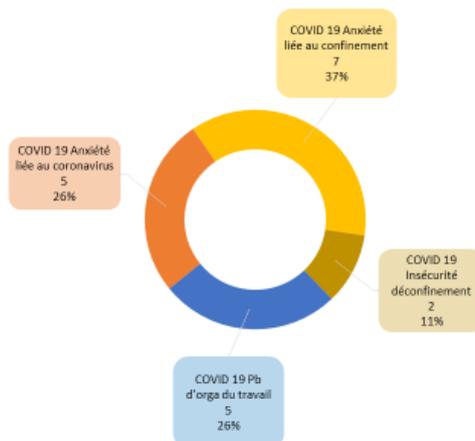
Motifs des appels



BILAN QUALITATIF

DETAILS DES MOTIFS LIES AU COVID 19

| MOTIFS COVID 19 | Nombre |
|------------------------------------|--------|
| Anxiété liée au coronavirus | 5 |
| Anxiété liée au confinement | 7 |
| Anxiété pour un proche | |
| Demande de renseignements | |
| Deuil | |
| Insécurité liée au déconfinement | 2 |
| Problème d'organisation du travail | 5 |

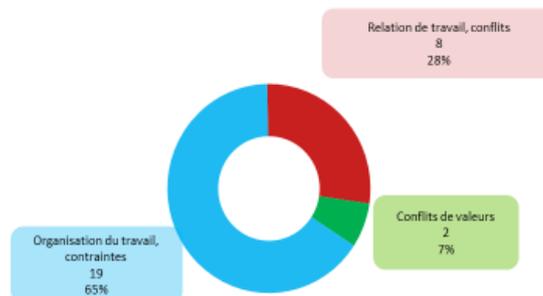


- Motifs en lien avec les RPS : 29 soit 49% en 2020 (21 soit 77% en 2019)
 - Dont le détail dans le classement selon la grille ANACT des facteurs de tension en matière de RPS

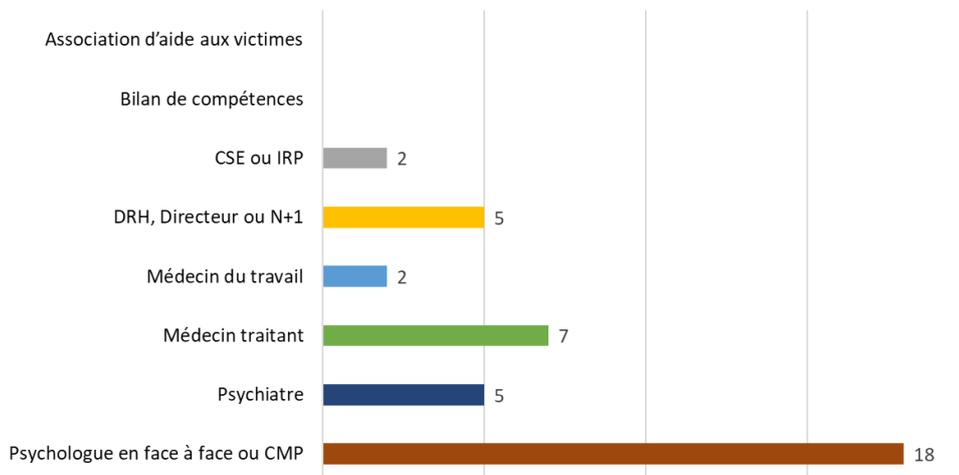
BILAN QUALITATIF

REPARTITION SELON LA GRILLE ANACT DES FACTEURS DE TENSION EN MATIERE DE RPS

| | |
|--|---------------|
| Relations de travail, conflits | 8 |
| Conflit avec la hiérarchie | 8 |
| Conflit avec des collègues | |
| Incivilités de la part du public | |
| Conflits de valeurs | 2 |
| L'équilibre effort consentis/récompenses attendues | |
| Le respect des valeurs | |
| L'équilibre vie privée / vie professionnelle | 2 |
| Changements et contexte de travail | |
| La nature des changements | |
| Le rythme et la succession des changements | |
| Organisation du travail et contraintes | 19 |
| Le contenu du travail | 11 |
| Les outils de travail | |
| L'environnement de travail | 8 |
| Nombre total de motifs en lien avec les RPS | 29 |
| Pourcentage de motifs en lien avec les RPS | 49,2 % |



Orientation conseillée aux appelants



Interventions soutien auprès des équipes

2 types d'intervention ont été demandés à Pros-Consulte

- Accompagnements à la suite d'un deuil professionnel (mars 2020)
- Accompagnement à la suite d'une alerte de malaise pour cause de surcharge (décembre 2020)

Données complémentaires – contribution aux TBB RPS

Taux d'absence en 2020

| Taux d'absence maladie courte durée et micro-absentéisme | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Périmètre : permanents en fonction à l'EP | | | | | | | | | | | |
| Photo au 10/05/2021 | | | | | | | | | | | |
| Source : infocentre Pilotage mensuel | | | | | | | | | | | |
| Traitement : DHPS30 | | | | | | | | | | | |
| | | 1er trimestre 2020 | | 2ème trimestre 2020 | | 3ème trimestre 2020 | | 4ème trimestre 2020 | | Année 2020 | |
| | | Taux d'absence courte durée | Proportion micro absentéisme | Taux d'absence courte durée | Proportion micro absentéisme | Taux d'absence courte durée | Proportion micro absentéisme | Taux d'absence courte durée | Proportion micro absentéisme | Taux d'absence courte durée | Proportion micro absentéisme |
| BDT | BDT DCB | 0,7% | 0,3% | 0,3% | 0,0% | 0,4% | 0,3% | 0,4% | 0,0% | 0,5% | 0,6% |
| | BDT DIDL | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,3% | 0,0% |
| | BDT DPH | 0,9% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,6% | 0,6% | 0,6% | 0,6% |
| | BDT DRT | 0,7% | 0,1% | 0,2% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,5% | 0,1% | 0,5% | 0,2% |
| | BDT Autres | 0,6% | 0,6% | 0,2% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,3% | 0,6% |
| DEOF | | 0,8% | 0,0% | 0,2% | 0,5% | 0,4% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,5% | 0,5% |
| DFIN | | 0,4% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,2% | 0,0% |
| DG | | 0,2% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% |
| DG2C | | 0,8% | 0,8% | 0,3% | 0,0% | 0,6% | 0,8% | 0,8% | 0,0% | 0,6% | 0,7% |
| DGAU | | 0,3% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% |
| DGDR | | 0,9% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,4% | 0,0% |
| DRIIE | | | | | | | | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| DIRCOM | | 0,8% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,6% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,5% | 0,0% |
| DJFSA | | 0,5% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,5% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,4% | 0,0% |
| DRH GROUPE | | 0,6% | 0,2% | 0,3% | 0,0% | 0,5% | 0,4% | 0,3% | 0,0% | 0,4% | 0,6% |
| DRS | DRS Angers-Paris | 1,2% | 0,6% | 0,4% | 0,0% | 1,0% | 0,4% | 1,0% | 0,3% | 0,9% | 1,3% |
| | DRS Bordeaux | 1,0% | 0,2% | 0,2% | 0,0% | 0,7% | 0,0% | 0,7% | 0,1% | 0,7% | 0,3% |
| | DRS Mutua | 0,8% | 0,4% | 0,2% | 0,0% | 0,7% | 0,4% | 0,3% | 0,0% | 0,5% | 0,3% |
| FRR | | 0,7% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,3% | 0,0% |
| GDADFE | | 0,5% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,1% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,3% | 0,0% |
| GPS | | 0,5% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,1% | 0,0% |
| SGG | SGG SDSI | 0,7% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% | 0,0% | 0,4% | 0,0% |
| | SGG hors DSI | 0,9% | 0,0% | 0,4% | 0,0% | 0,3% | 0,4% | 0,6% | 0,4% | 0,6% | 0,8% |
| Autres* | | 0,3% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% | 0,0% | 0,2% | 0,0% |
| Total | | 0,8% | 0,2% | 0,2% | 0,0% | 0,5% | 0,2% | 0,5% | 0,1% | 0,5% | 0,4% |

* : Personnel en mission temporaire, permanents syndicaux.
 Les périmètres surlignés comprennent des effectifs réduits (moins de 50 personnes). Les taux d'absence sont donc susceptibles de varier grandement d'un

Des bénéfices attendus / les pistes de réflexion de la plateforme pluridisciplinaire et de coordination

Rappel des attendus du dispositif de la plateforme pluridisciplinaire :

- Partir des différents diagnostics des experts pour déterminer un plan d'accompagnement
- Proposer des modalités opérationnelles dans le respect des fonctions de chacun
- Créer des synergies actives, fluides, créatrices de valeurs
- Constituer un recueil de savoir faire
- Contribuer à l'amélioration des procédures risques
- Être un lieu d'écoute bienveillante pour les RH et les managers
- Requérir l'intervention d'experts sur des sujets spécifiques
- Être un accélérateur de recherche de solutions

Ce qui a été pris en compte ou amélioré en 2020

La pluridisciplinarité avec les autres acteurs de prévention de l'Etablissement Public (service médical, service social, psychologues du travail, plateforme pluridisciplinaire, en particulier) a permis d'apporter une réponse complète à leurs besoins.

Malgré le travail à distance, le suivi de situations individuelles et le traitement au cas par cas de certaines situations ont pu trouver des solutions par un travail concerté entre les acteurs de la santé, les RH et les opérationnels.

Renforcement de la tenue périodique des comités de suivi médicaux -sociaux dans chaque secteur RH. Chaque secteur RH réunit de façon périodique les acteurs CRH, Médecins de préventions, assistantes sociales, infirmières et psychologues selon le besoin. Ce type de commission qui était mise en place de façon sporadique sur IDF est maintenant stabilisé au même titre qu'à Angers et Bordeaux. Ces commissions permettent de pouvoir intervenir le plus amont possible sur les situations individuelles ou collectives qui se dégradent. La responsable de la plateforme peut être sollicitée sur certaines situations plus complexes pour un accompagnement pluridisciplinaire renforcé. De plus, elle participe à 1 ou 2 commissions par ana dans chacun des secteurs afin de renforcer la connaissance globale sur l'EP.

Un premier bilan sera présenté sur l'exercice complet de l'année 2021.

Ce que nous continuons à travailler et ce que nous préconisons :

- Mettre en ligne une fiche « Service » spécifique dans NEXT afin de mieux identifier les acteurs de la prévention et des supports d'acculturation de prévention RPS – retard pris du fait de la pandémie et de toutes les informations qui ont circulées
 - Mettre en visibilité les groupes pluridisciplinaires qui sont une force d'accompagnement et d'intervention (Plateforme pluridisciplinaire, GPRPS de Bordeaux et d'Angers)
- Alerter sur l'importance de la communication en amont de toutes réorganisations, de réformes à venir, de changements...apporter l'expertise pluridisciplinaire par la mise en place d'une grille d'analyse des risques RPS
- Acculturer les managers à pouvoir faire part de leur alerte en toute confiance
- Renforcer l'appui aux managers pour mieux appréhender les problématiques d'organisation de travail/d'ergonomie du travail
- En appui des mesures de l'accord QVT
 - Problématique de l'employabilité pour certains profils de collaborateurs pour lesquels l'investissement d'accompagnement est particulièrement complexe ; notamment par la disparition progressive des tâches à faible valeur ajoutée.

- Gestion de la maladie : gestion complexe d'un point de vue administratif, pédagogie à développer vis-à-vis des managers.
- Proposer des séquences aux managers sur la communication non-violente. Ce qui contribuera également à développer la culture du Feedback.

Points de vigilance consécutifs à la période pandémique

- Poursuivre la recherche d'actions collectives pour favoriser des temps d'échanges et de discussion sur le travail. (actions Grandissons ensemble tel que mises en place dans les différentes périodes (RETX sortie de crise, collectif autour du TT etc..)|
- Porter une attention au fonctionnement de chaque collectif de travail, à l'équilibre entre temps de travail en présentiel et en distantiel ; et au maintien du sentiment d'appartenance de chacun au projet de la Caisse des Dépôts.
- Repérer les comportements inhabituels, s'interroger et prendre le temps d'alerter pour passer le relais, se faire aider pour comprendre, pour agir.
- Réappropriation du collectif de travail avec une nouvelle donne reprise sur site (polymorphie des équipes).
- Ecoute et bienveillance, continuité dans le TRAVAIL ;
 - Le sentiment d'iniquité est un facteur déclencheur de RPS extrêmement courant ; le sentiment d'être écouté, même si la réponse est négative, est un facteur d'apaisement.
 - Le sentiment de la qualité empêchée est un facteur aggravant des RPS ; de même le cadre du travail est un facteur de régulation des RPS.
 - **Une consigne à partager : ne pas rester seul avec son problème**